

## 貨運及超商業者之貨到付款爭議協處資訊

業者名稱	客服專線	公告網址
新竹物流股份有限公司	02-4128866	<a href="https://www.hct.com.tw/Allocation/allocation_CBECservice.aspx">https://www.hct.com.tw/Allocation/allocation_CBECservice.aspx</a>
統一速達股份有限公司	02-4128888	<a href="https://www.t-cat.com.tw/qa/chtotw.aspx">https://www.t-cat.com.tw/qa/chtotw.aspx</a>
台灣宅配通股份有限公司	02-6618-1818	<a href="https://www.e-can.com.tw/news_activityDetail.aspx?id=3&amp;sys_id=155">https://www.e-can.com.tw/news_activityDetail.aspx?id=3&amp;sys_id=155</a>
統一超商股份有限公司	0800-008711	<a href="https://www.7-11.com.tw/service/accept.aspx#section6">https://www.7-11.com.tw/service/accept.aspx#section6</a> (如下圖)
全家便利商店股份有限公司	03-2550119	<a href="https://www.famiport.com.tw/Web_Famiport/page/service_caption.aspx?MN=5&amp;CN=1141">https://www.famiport.com.tw/Web_Famiport/page/service_caption.aspx?MN=5&amp;CN=1141</a> (如下圖)

### 跨境包裹疑似詐騙處理流程



7-ELEVEN聯合客服中心立案→轉由統一數網處理→通知廠商處理→詐騙案件受理→7日內退款



#### 1 7-ELEVEN聯合客服中心立案

消費者可撥打7-ELEVEN聯合服務中心(0800-008711)，由專人了解後進行處理。



#### 2 轉由統一數網處理

跨境包裹詐騙，由7-ELEVEN聯合客服中心協助轉由統一數網協助處理(02-2721-4234)。服務時間：週一至週五09:30-18:00



#### 3 通知廠商處理

統一數網聯繫廠商，由廠商聯繫消費者。



#### 4 詐騙案件受理

廠商與消費者聯繫確認為跨境包裹詐騙後，將於7日內退款。

## 全家便利商店 FamilyMart

### 跨境包裹疑似詐騙處理流程



#### 1 全家物流客服中心立案

消費者可撥打日翊客服服務專線：03-2550119  
服務時間：24小時，全年無休，由客服了解後進行處理。



#### 2 轉由專人客服通知廠商

由客服人員協助連動廠商處理。



#### 3 廠商與消費者聯繫

廠商聯繫消費者，確認後繼續處理狀況。



#### 4 如確立為詐騙案件將受理並協助退款作業

經廠商與消費者聯繫確認為跨境包裹詐騙後，將受理並協助退款(實際退款時間以各廠商作業時程為主)。